

Deeskalation



Ziele

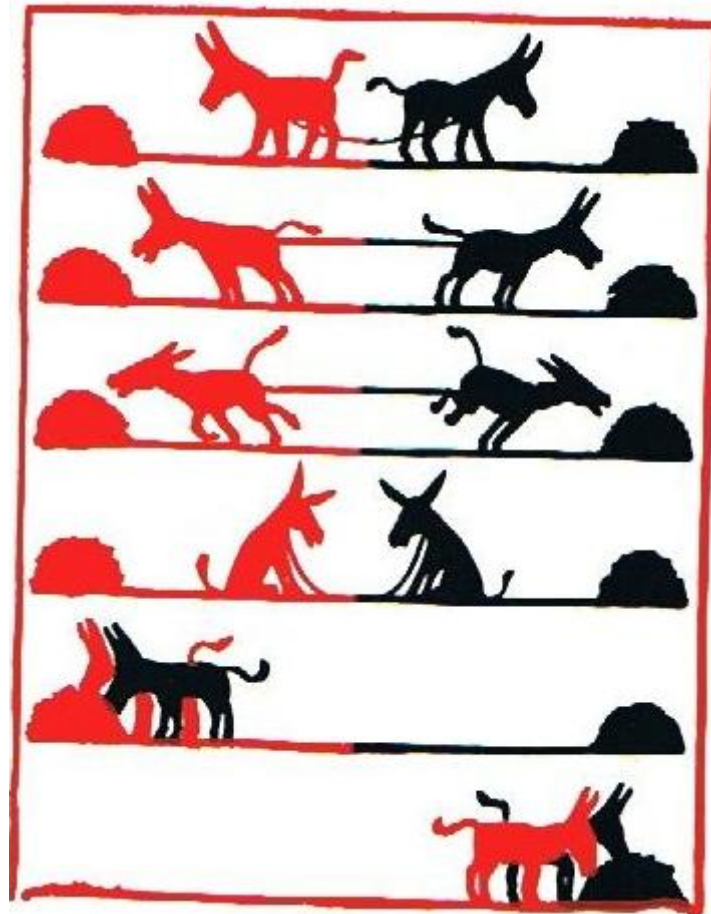
Jeder Teilnehmende ...

- ▶ Reflektiert den Aggressionsbegriff
- ▶ Benennt die Phasen eines Gewaltereignisses
- ▶ Wendet Formulierungen zur deeskalativen Kommunikation an

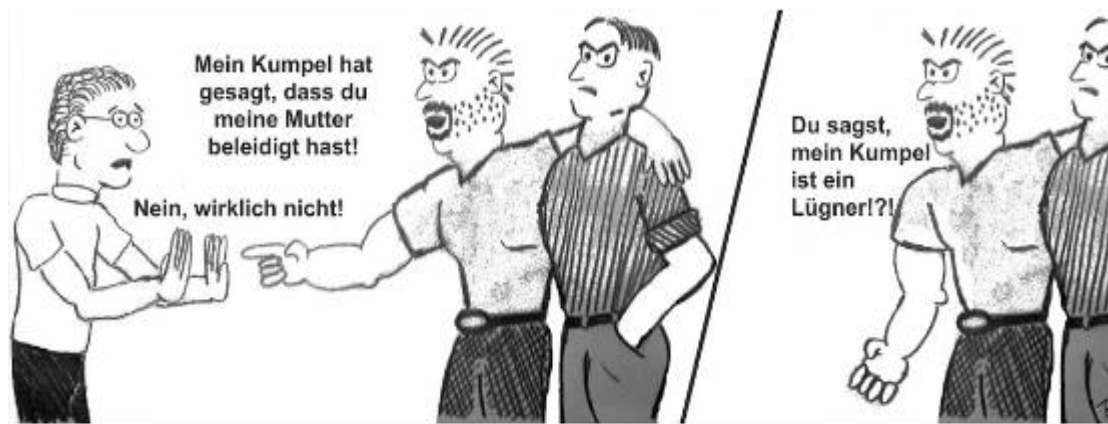
Übersicht

- ▶ Kommunikationslehre
- ▶ Definition von Aggression und Deeskalation
- ▶ Beispiel einer Eskalation
- ▶ Phasenverlauf einer Gewaltsituation
- ▶ Deeskalative Kommunikation
- ▶ Rechtliches

Konflikte im Alltag



Kommunikation!



- ▶ **Man kann N I C H T nicht kommunizieren!**

Paul Watzlawick (1921 – 2007)

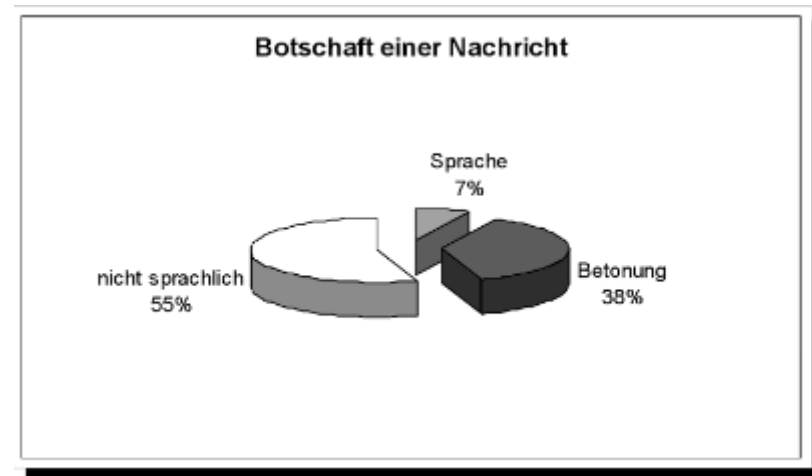
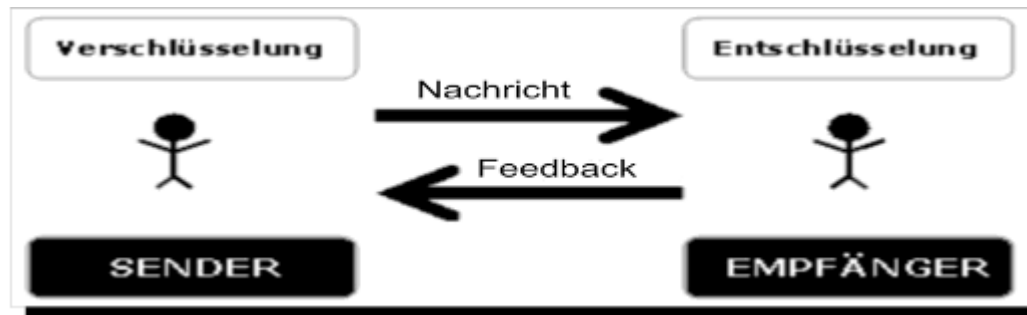
Mit allen Sinnen ‚sprechen‘



**Communicare: lat. teilen, mitteilen
auch nonverbal durch:**

- ▶ **Blickverhalten**
- ▶ **Gesichtsausdruck**
- ▶ **Körperhaltung / Körperbewegung**
- ▶ **Berührung**
- ▶ **räumliche Distanz**

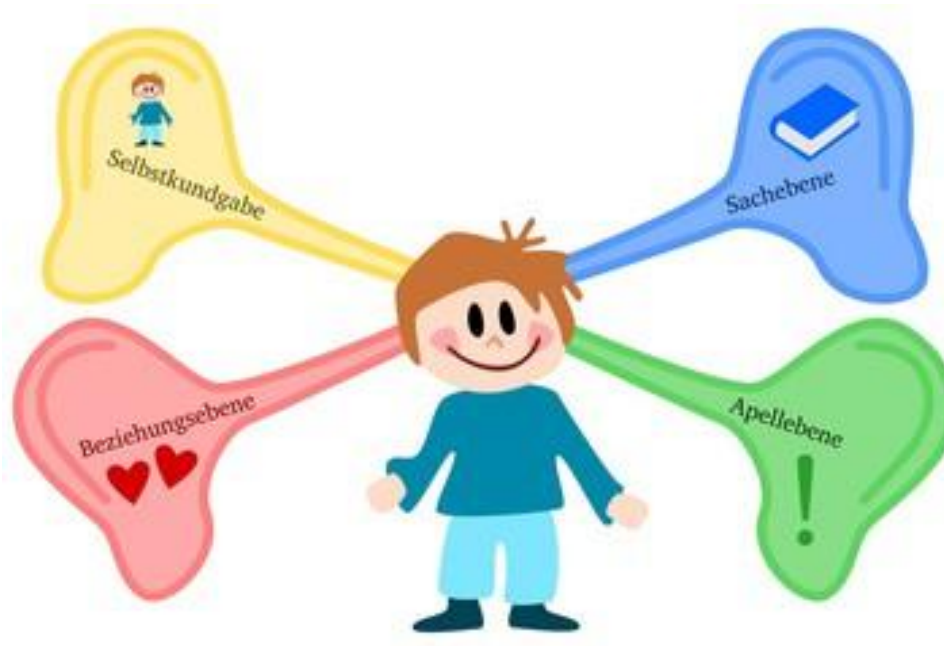
Sender-Empfänger-Modell



Das 4 Ohren-Modell

oder auch: Warum Männer und Frauen ständig aneinander vorbei reden 😊

Friedemann Schulz von Thun (1944 -)



<https://www.youtube.com/watch?v=ickS3HHpCII>

Definitionen

- ▶ Aggression
- ▶ Deeskalation

Aggression

- ▶ **Inhalt**
 - Verhalten, Haltungen, Einstellungen
 - Komplex!
- ▶ **unterschiedliche Definitionen**
 - aus verschiedenen Perspektiven

Aus Sicht der Samariter

Aggression liegt dann vor, wenn du dich als Samariter bedroht, angegriffen oder verletzt fühlst!

Deeskalation

- ▶ Inhalt
 - Verhindern von Konflikten
 - mit nicht-aggressiver Wortwahl und Verhalten

- ▶ Eingrenzung auf Kommunikation
 - keine Abwehrtechniken

Beispiel einer Eskalation



Patient

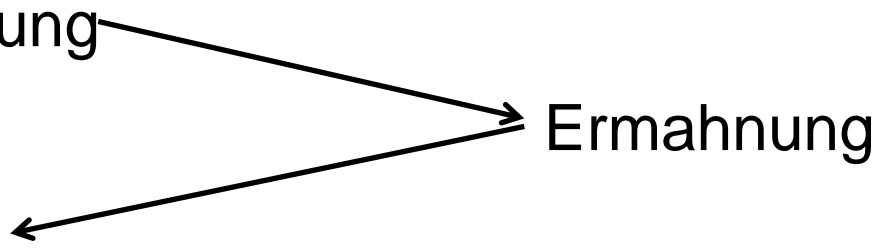
Regelverletzung



Samariter

Patient

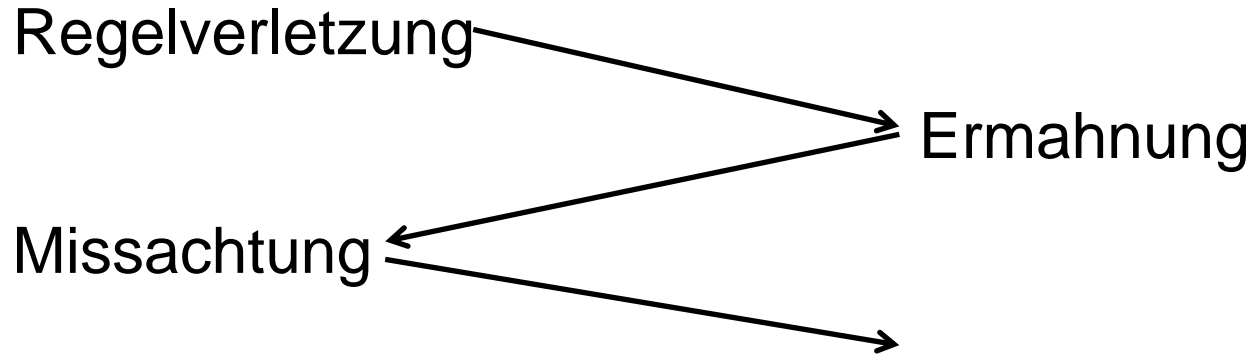
Regelverletzung



Ermahnung

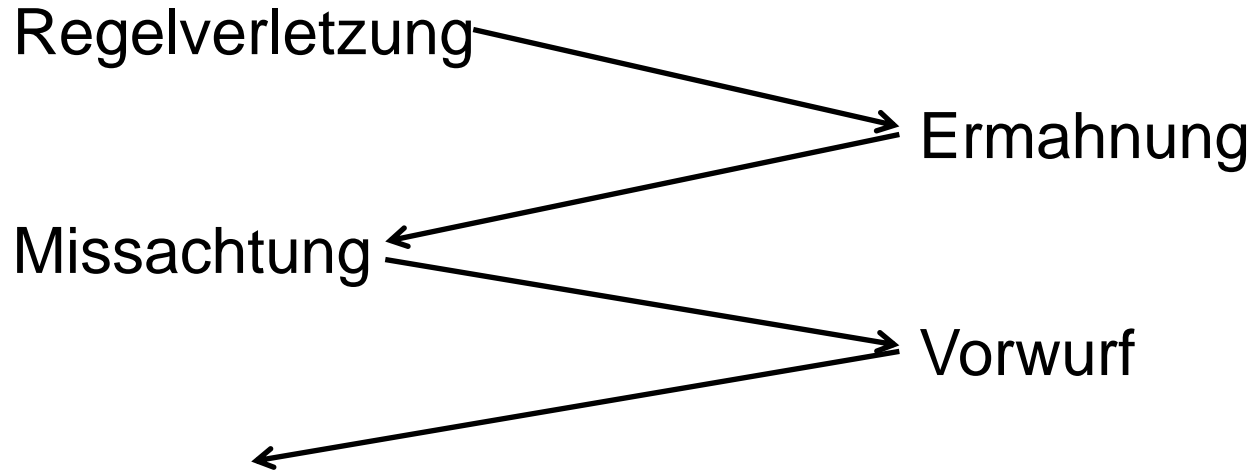
Samariter

Patient



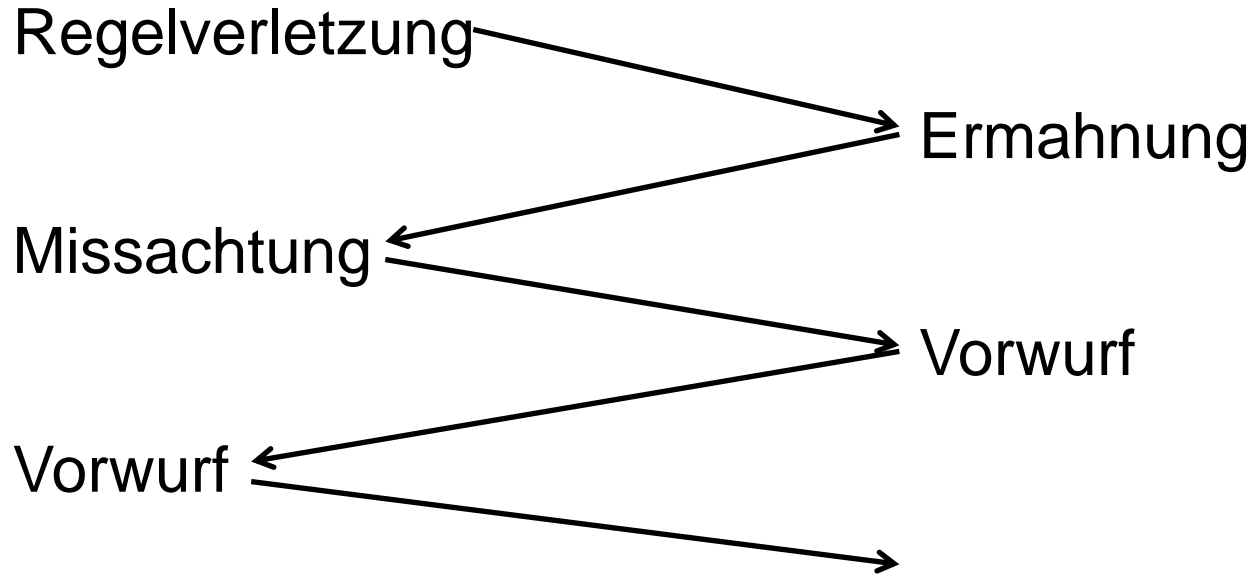
Samariter

Patient



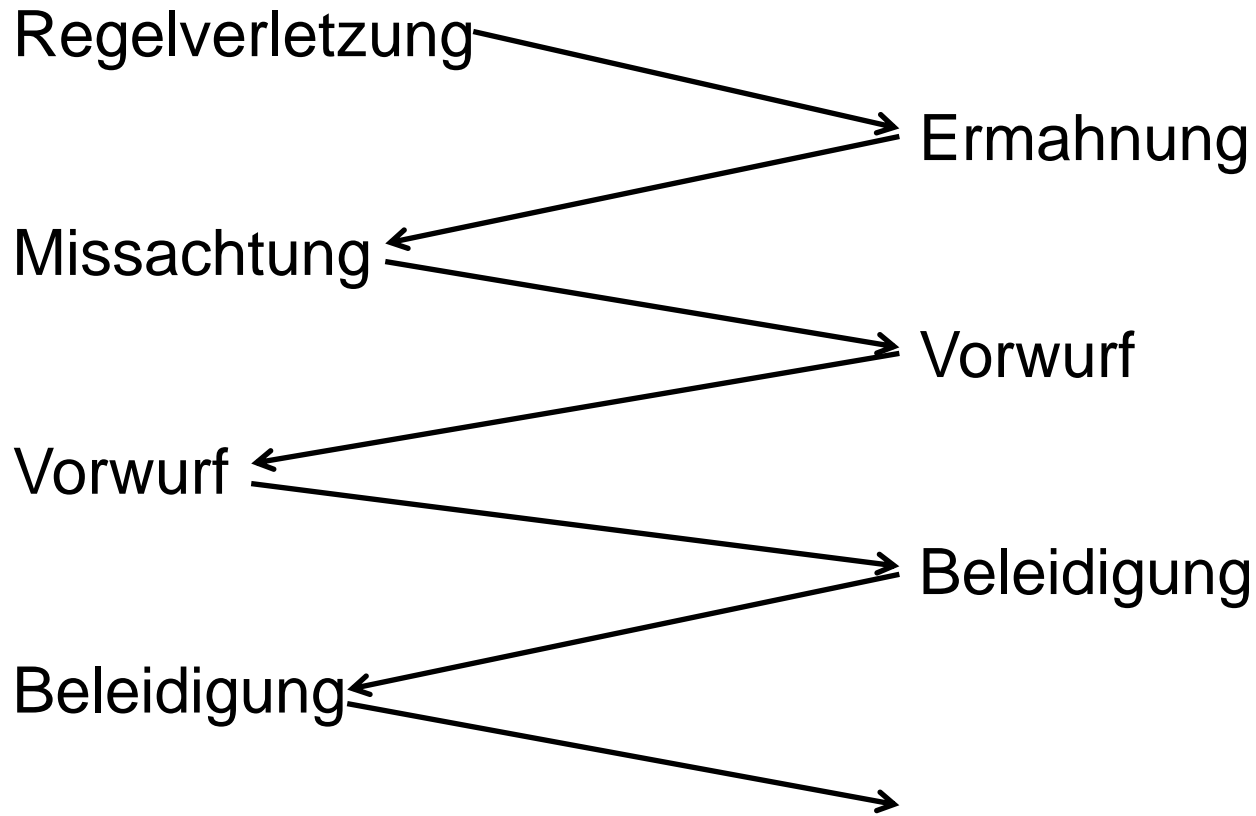
Samariter

Patient



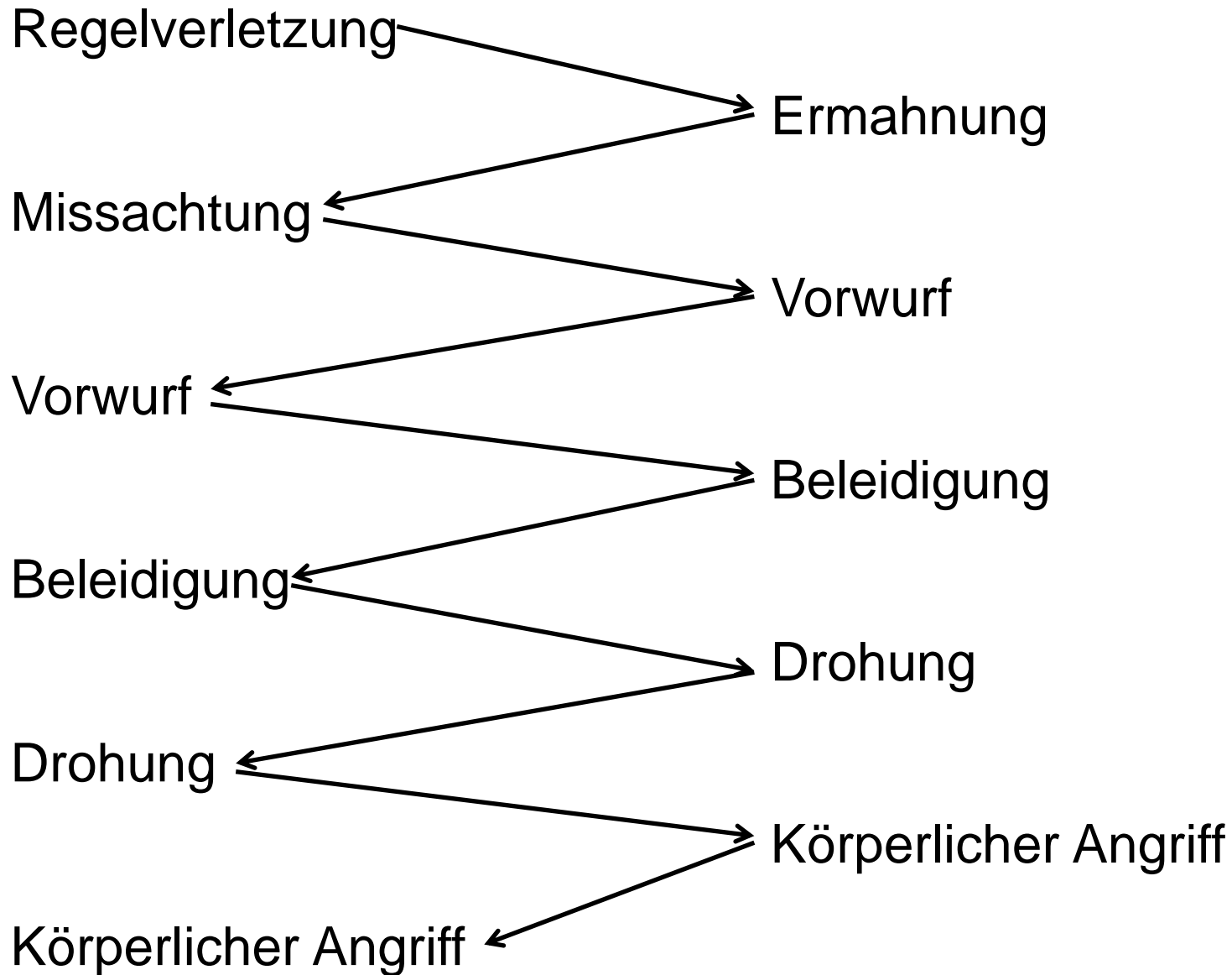
Samariter

Patient



Samariter

Patient

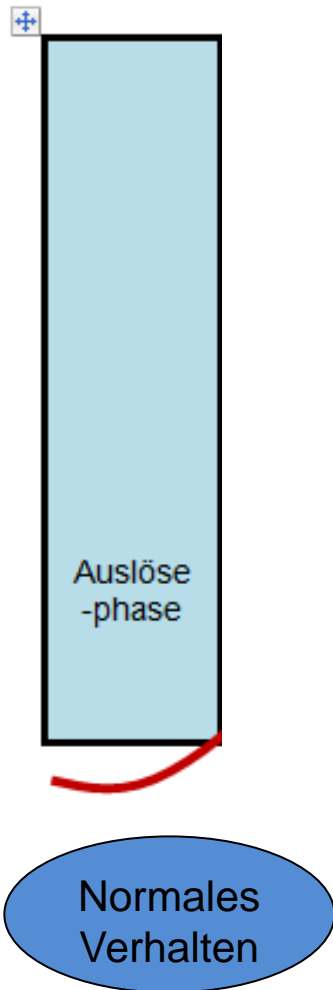


Samariter

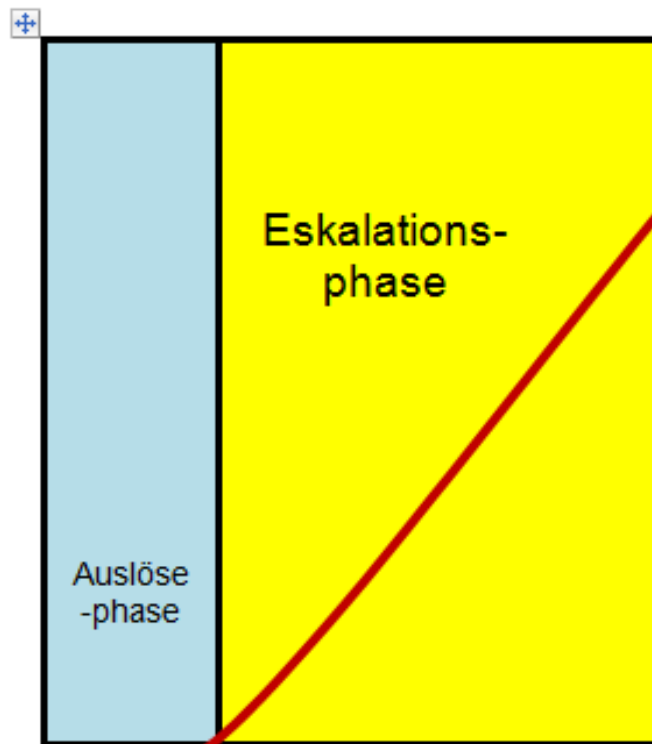
Phasenverlauf einer Gewaltsituation

nach Breakwell (1995)

Auslösephase

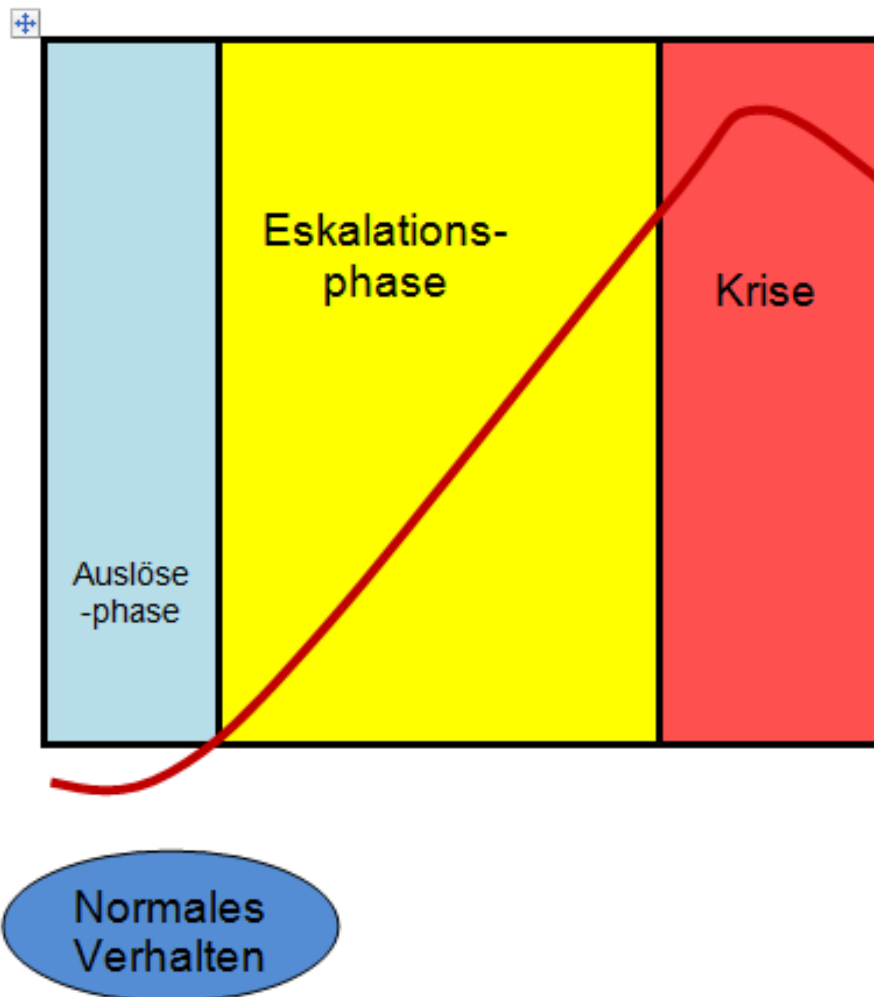


Eskalationsphase

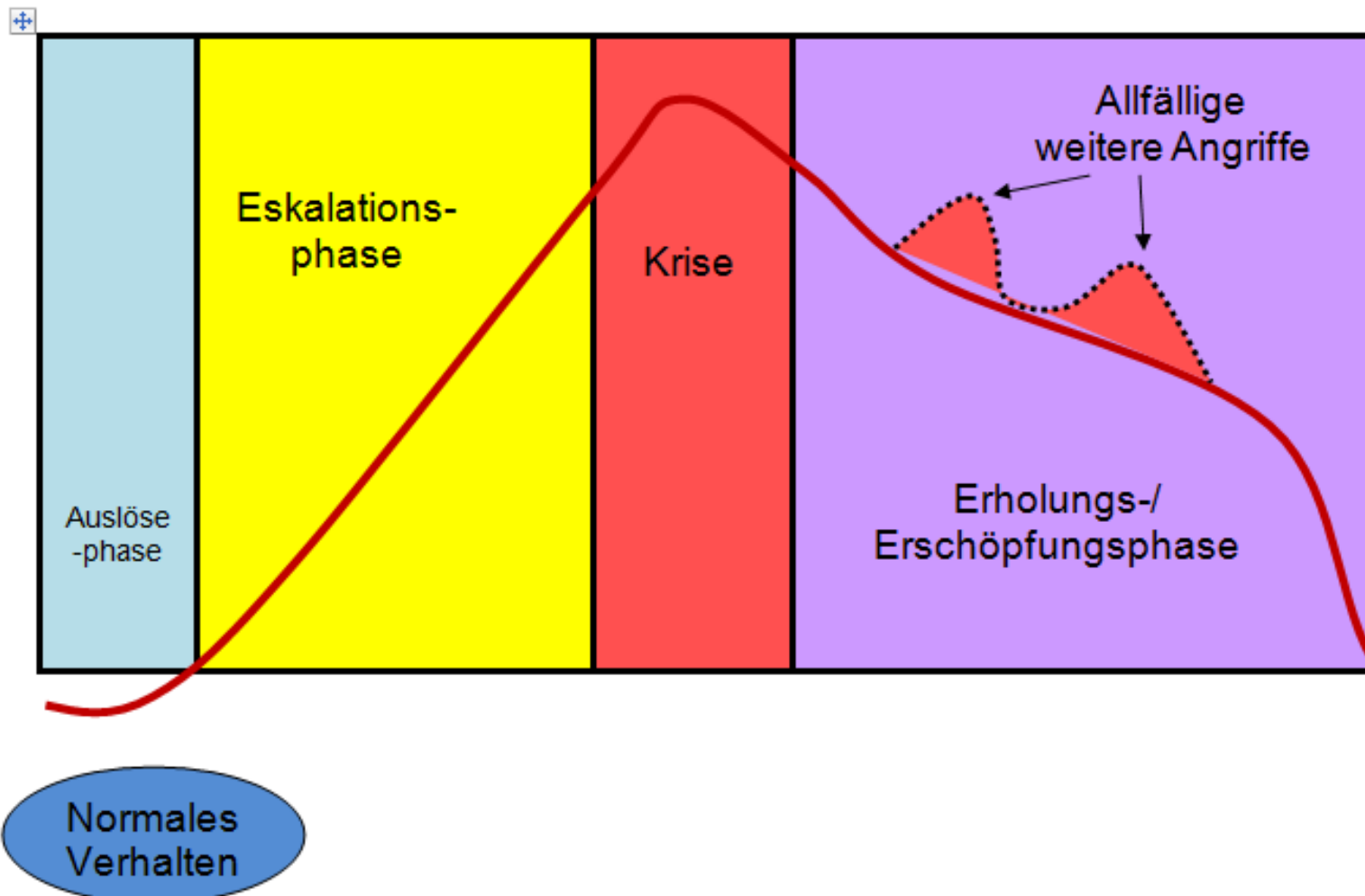


Normales
Verhalten

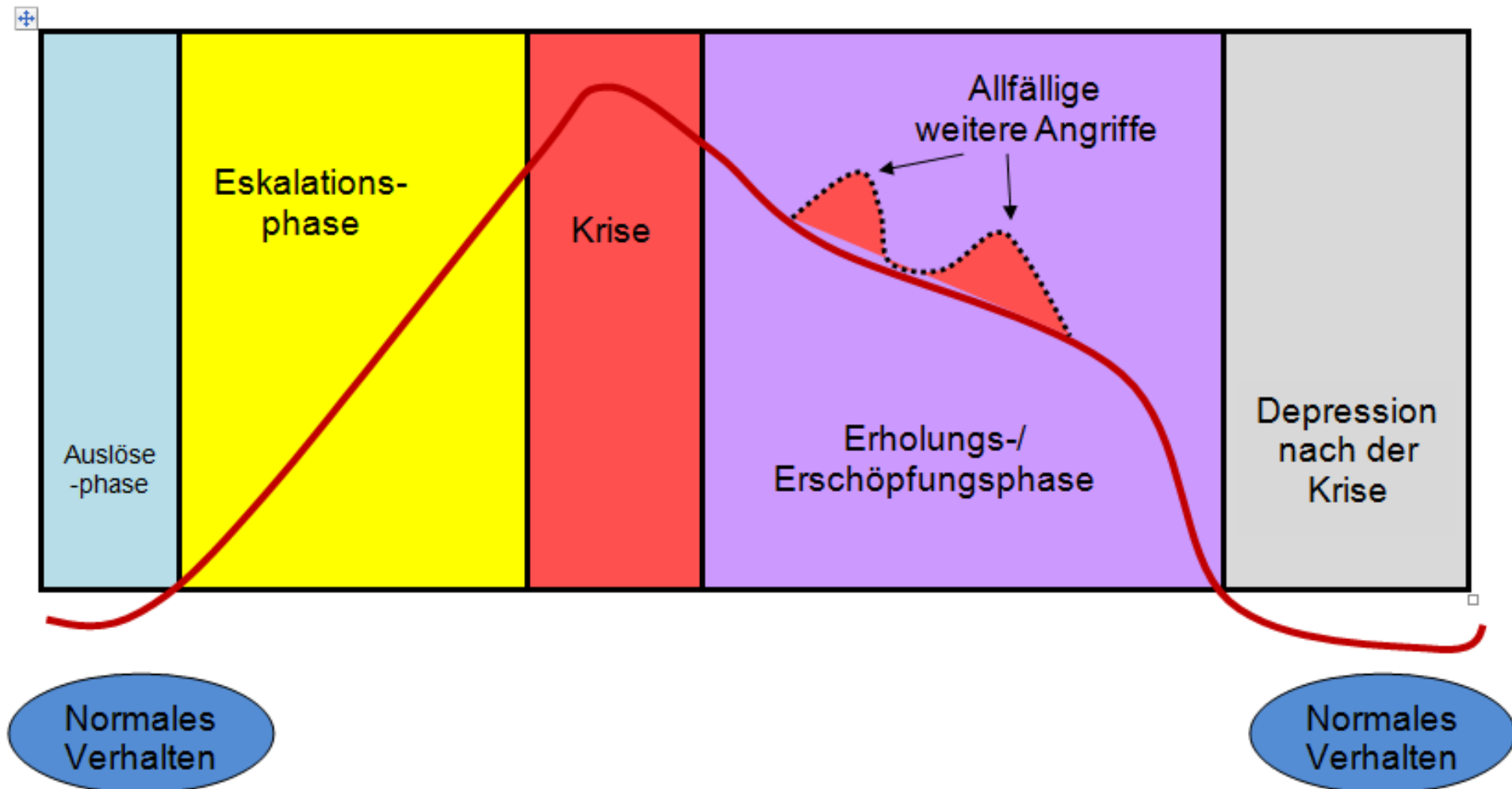
Krise



Erholungsphase



Depression



Deeskalative Kommunikation



Verbalisieren

- ▶ Verhalten ansprechen
 - was nehme ich wahr?
 - welches Verhalten stört mich?

- ▶ Gefühle ansprechen
 - wie nehme ich den Patienten wahr?
 - welches Gefühl löst er bei mir aus?

Aktives Zuhören

- ▶ in eigenen Worten wiedergeben
- ▶ „ich habe verstanden, dass ... „

Sinnvolle Sätze

„Was hat Sie so aufgeregt?“

„Was ist für Sie das Schlimmste in dieser Situation?“

„Was kann ich tun, damit es Ihnen besser geht?“

- Heisst nicht, dass ich alles tun muss!
- Bereitschaft zur Hilfe muss bestehen
- Suche nach Alternativen anregen

Rechtliches

Prinzip der Verhältnismässigkeit!!!



Grundsatz

- Jeder Patient besitzt Grundrechte
- Keine Zwangsmassnahmen durch die Samariter!
 - bei eigener Bedrohung Polizei alarmieren
 - zum Schutz des Patienten Polizei oder Rettungsdienst alarmieren

